Access

Guía para Uso del Pasajero

Por favor lea esta guía antes de hacer la reservación.

Programa Access

El programa de Transporte Coordinado del Condado Chesterfield, Access, proporciona servicios de transporte para cualquier residente del Condado Chesterfield quien sea discapacitado, mayor de 60 años, o quien cumpla con las pautas de ingresos federales relacionadas con niveles de pobreza.

Los proveedores de transporte son contratados por el Programa Access del Condado Chesterfield para proporcionar servicio de transporte dentro de las áreas metropolitanas de Chesterfield County, Richmond, Petersburg, Hopewell y Colonial Heights.

Información para registro

Los clientes de Access tienen que estar registrados con una agencia distribuidora. Para encontrar una agencia participante, por favor llame al (804) 279-8489. Los requisitos de registro están disponibles en cada una de las agencias. Por favor contacte directamente una agencia para la información de elegibilidad. Los formularios de inscripción están también disponibles en la Oficina de Tesorería del Condado Chesterfield. Una vez un cliente es registrado y aprobado, él o ella puede recibir vales de descuento que son usados para viajar en la compañía de transporte, Van Go Inc. de Richmond.

Servicio

Los servicios de transporte están disponibles con reservaciones anticipadas únicamente. Lunes a viernes de 6 a.m. a 8:30 p.m. y sábados de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. Por favor llame a Van Go al (804) 261-7388 antes de las 2 p.m. para hacer una reserva.

Las solicitudes de cancelación son recibidas diariamente.

Las reservaciones pueden ser hechas con un día o hasta con cuatro días de anticipación a la fecha del viaje. Para grupos de más de 15 personas, por favor llame al menos con cuatro días de antelación.

Distribución de Vales

Los vales son emitidos en las agencias distribuidoras. Un co-pago puede ser requerido a los pasajeros después de que la elegibilidad es determinada. Más información detallada y las políticas de uso del vale están disponibles en las agencias distribuidoras.

Pautas de Servicio

I. Antes de hacer una reservación

- Planee desde antes, ya que servicio para el mismo día no está disponible.
- Los pasajes son cotizados para viajes sencillos. Si un viaje de regreso es necesario, entonces la cantidad será duplicada.

II. Haciendo la Reservación

1. Llame a Van Go Inc. de Richmond al (804) 261-7388 para hacer una reservación.
2. El pasajero se tiene que identificar como un cliente de Access al momento de hacer una reservación.

3. La solicitud lleva hora y fecha, al igual que el sitio para recoger y la dirección son dadas al agente de reservas. Si un viaje de regreso es necesario, por favor notifique al agente y dé la hora para recogerlo.
4. Si el cliente estará acompañado por un ayudante, por favor notifique al agente de reservas. Los pasajeros elegibles pueden viajar con un acompañante sin ningún costo. El ayudante tiene que ser una persona de 18 o mayor de 18 años.
5. Si se necesita acceso para una silla de ruedas, por favor notifique al agente de reservas.
6. El agente de reservas le dará una ventana de opciones de tiempo para recogerlo, el costo y un número de confirmación. El número de confirmación será escrito en la casilla apropiada en el vale de transporte del cliente.

III. Cambiar una hora de recogida

- Los cambios de reservación serán hechos al menos con cuatro horas de antelación a la hora de la cita o tan pronto como el cambio sea conocido.
- Si los cambios no son hechos hasta el día en que el transporte está programado, por favor sea consciente de que el proveedor podría no estar en capacidad de acomodar esta solicitud, debido a la disponibilidad de espacio.

IV. Cancelar un viaje programado

- Las llamadas de cancelación pueden ser hechas a Van Go 24 horas al día, 7 días a la semana. Para cancelar una cita que era a las 7 a.m., la llamada para cancelar debe hacerse antes de las 5 p.m. del día anterior a la cita.
- Los pasajeros necesitan dar el número de confirmación recibido cuando la reservación fue originalmente programada.

V. Cuando la Van llegue

- Recuerde traer los vales de viaje para darle al conductor en el comienzo del viaje. El conductor llenará cualquier información faltante en los vales y le pedirá al pasajero que la firme al final del viaje. Los conductores no esperan propinas.
- Si el conductor llega y los vales no son presentados para el pago, entonces el pasajero será cargado con un No Show (no muestra). (Por favor vea "Términos que usted necesita saber de esta guía").
- Los conductores pueden ayudar dentro y fuera de la van.

VI. Términos que usted necesita saber

- **Pickup Window (Ventana de Opciones)** – el marco de tiempo en que el conductor llegará.
- **No-Shows (No muestra)** – si el pasajero no toma el transporte programado cuando el vehículo llega dentro del marco de tiempo, o si el pasajero no tiene los vales disponibles.
- **Late Trips (Viajes retrasados)** – si el conductor no recoge a los pasajeros dentro del marco de tiempo. Los pasajeros contactarán al proveedor y le harán saber al agente de reservas que ellos no han sido recogidos.
- **Onboard Travel time (Tiempo de Viaje)** – bajo condiciones de operación normales, los pasajeros no serán sujetos a viajes de más de 90 minutos.

Preguntas más Frecuentes

Puedo viajar con un ayudante?

Los pasajeros pueden viajar con un ayudante sin costo alguno. Un ayudante tiene que ser un adulto de 18 o mayor de 18 años. Si el pasajero viajará con un ayudante, por favor notifique al agente de reservas cuando haga la reservación.

Están los vehículos acondicionados para acceso para discapacitados?

Algunos de los proveedores de transporte tienen vehículos que están equipados con sistemas de elevación o rampas para asistir a los pasajeros quienes necesitan ingresar mientras usan silla de ruedas, caminadores u otros aparatos. Por favor avise al agente de reservas de esta necesidad cuando haga la reservación. No hay costos adicionales para transportarse en estos vehículos.

Puede utilizarse una silla de ruedas o patineta?

Las sillas de ruedas que cumplen con los estándares ADA son permitidas en las furgonetas. Por favor informe al agente de reservas si una silla de ruedas u otro aparato es necesario para que el vehículo apropiado sea enviado. La máxima capacidad del sistema de elevación es de 600 libras, incluyendo el pasajero en la silla. Las máximas dimensiones son 48 pulgadas de largo por 30 pulgadas de ancho.

Hay asistencia disponible para los pasajeros?

Los conductores pueden asistir pasajeros dentro y fuera del vehículo y pueden asistir con pequeños paquetes que pesen menos de 20 libras.

Son permitidos los tanques portátiles de oxígeno?

Los tanques portátiles de oxígeno son permitidos en las furgonetas. Los pasajeros tienen que estar en control total del tanque o viajar con un ayudante quien puede ayudarle con este control.

Son los animales de servicio permitidos?

Cualquier animal de servicio, tales como perros para ciegos o sordos, que asista a un pasajero con una actividad de vida mayor, es permitido en las furgonetas. Por favor asegúrese de que el agente de reservas sepa que el pasajero tendrá un animal de servicio en el momento en que la reservación es hecha. Las mascotas no son permitidas.

Son necesarias los cinturones de seguridad?

Por la seguridad de todos los viajeros, los pasajeros tienen que llevar puestos los cinturones de seguridad cuando se transporten en la furgoneta.

El servicio es afectado durante tiempo climático inclemente?

Durante tiempo inclemente, puede haber momentos en los que el programa Access no esté operando de forma regular. Cada esfuerzo será hecho para proporcionar el mínimo

de interrupción para aquellos clientes quienes necesitan servicio de sustento de vida, como diálisis. Por favor contacte directamente al proveedor de servicio para más información durante estos períodos.

Procedimientos de Emergencia

Para una emergencia no relacionada con servicios de transporte, por favor llame al 911. En el evento de un incidente o emergencia mientras está en la furgoneta, por favor conserve la calma y siga las instrucciones del conductor.

Por favor comunique inmediatamente al conductor si usted está enfermo o si nota a cualquier otro pasajero quien está enfermo.

Los pasajeros son responsables por atender el acceso a sus hogares o destinos o tener a alguien quien les atiende cuando ellos son dejados.

Hay situaciones cuando un viaje puede tomar más tiempo del esperado. Por favor traiga cualquier medicina o pasabocas medicamente relacionados.

Cortesías del Pasajero y Reglas de Conducta

No es permitido fumar en las furgonetas.

No es permitido comer o beber a menos que sea por razones de salud.

No son permitidos alcohol o drogas ilegales.

Abusar, amenazar o lenguaje o acciones obscenas no son permitidas.

Abuso físico o mental de otros pasajeros o al conductor no está permitido.

Acariciar los perros guía o los animales de servicio no está permitido sin el permiso del dueño.

Equipos de audio como radios, caseteras o discos compactos no son permitidos para ser usados sin audífonos.

Los pasajeros no están permitidos a operar, manipular cualquier equipo vehicular mientras estén en la furgoneta.

Causas para Remoción o Suspensión del Programa

Un pasajero quien cometa abuso físico o quien cause lesiones físicas a otro pasajero o al conductor o quien cometa otras actividades ilegales, está sujeto a inmediata y permanente remoción del servicio y posiblemente a procesamiento criminal.

Un pasajero quien se comprometa en una actividad que seriamente interrumpa la operación del servicio puede estar sujeto a la suspensión del servicio.

Un pasajero quien deliberadamente evada el pago de los pasajes puede estar sujeto a suspensión del servicio.

Cualquier pasajero quien es suspendido del servicio será notificado por escrito. Una oportunidad para apelar la suspensión será dada al pasajero.

Un pasajero puede ser suspendido por ofensas de no-show (no mostrar) o cancelación.

Las agencias distribuidoras y los oficiales del programa Access determinan esto.

Los proveedores del servicio serán alertados inmediatamente de todas las suspensiones de los clientes.

Proceso de Apelación

Los clientes serán inicialmente notificados por teléfono y también con una carta escrita acerca de cualquier suspensión o remoción del programa por parte de la agencia distribuidora u oficial del programa Access.

Si un cliente es suspendido o removido del servicio, la oportunidad para apelar la decisión está disponible. Todas las apelaciones tienen que ser recibidas por escrito y presentadas a Access. La dirección puede ser encontrada al final de esta página.

Un panel independiente revisará la apelación dentro de 30 días de recibir la apelación escrita.

El pasajero continuará recibiendo el servicio hasta que el panel revisor haya tomado una determinación.

El pasajero será notificado por escrito acerca de la decisión de la apelación.

Sugerencias y Comentarios

Para preguntas o comentarios acerca de un viaje específico, por favor llame al proveedor de transporte.

Para hacer sugerencias o comentarios acerca del programa Access, por favor llame al (804) 279-8489.

**Access
Chesterfield County
Coordinated Transportation Program
7321 Whitepine Road
Richmond, Va. 23237
(804) 279-8489**